

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EMPRENDEDORES

banco del  **austro**





DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO

> Derechos de los usuarios financieros

Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sin discriminación ni distinción por razones de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, condición económica, social o cultural, nacionalidad o condición migratoria, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera



> Derechos de los usuarios financieros

Recibir programas de educación financiera que fomenten la creación y desarrollo de capacidades financieras, el conocimiento de productos y servicios financieros, la formación de comportamientos, hábitos y actitudes financieras, derechos y obligaciones; las funciones de la Superintendencia de Bancos; para promover así la inclusión financiera



> Derechos de los usuarios financieros

Acceder y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones;

Dirigir peticiones, quejas o reclamos, y recibir atención y respuestas motivadas en los tiempos establecidos en la presente norma



> Derechos de los usuarios financieros

Recibir la tutela del Defensor del Cliente y de la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la protección de sus derechos constitucionales y legales, sobre productos, servicios y/o prestaciones que otorguen las entidades controladas;



> Derechos de los usuarios financieros



Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos, servicios y prestaciones ofertados, por parte de las entidades controladas, especialmente en los aspectos financiero, legal, operativo, fiscal y comercial

> Derechos de los usuarios financieros

Las entidades controladas deben dar a conocer al consumidor financiero y/o beneficiario al menos lo siguiente:

Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y/o beneficiarios;

Los canales de atención a través de los cuales podrán realizar cualquier consulta o presentar cualquier inconformidad respecto a los productos, servicios y/o prestaciones ofrecidos.

Las medidas para el manejo seguro del producto, servicio y/o prestación;

Los cargos o costos por utilización de los servicios y/o prestaciones por el uso de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros, de acuerdo con el marco jurídico vigente; y,

Los canales de atención a través de los cuales pueden conocer y es publicado cualquier ajuste o modificación de los costos, previamente pactados en el contrato celebrado con la entidad.

> Derechos de los usuarios financieros

Elegir con plena libertad productos, servicios y/o prestaciones ofertados por las entidades controladas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos mediante prácticas prohibidas por parte de las entidades controladas, en transgresión de los principios de competencia leal y mejores prácticas;



> Derechos de los usuarios financieros

Exigir que las entidades controladas respeten su privacidad y protejan sus datos no públicos, los cuales deben utilizarse únicamente para los fines específicos, con su autorización previa y expresa, o siempre que la ley lo permita. Cada entidad controlada que reúne, recibe, posee, almacena, trata o maneja datos no públicos de los consumidores financieros, debe contar con políticas y procedimientos adecuados que:

<p>Consagren el principio de que los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios son de su propiedad</p>	<p>Establezcan claramente las prácticas y políticas del proveedor de servicios financieros auxiliares con respecto a los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios</p>	<p>Expliquen con claridad los propósitos por los cuales se recopilan y usan los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios</p>	<p>Aseguren prácticas y procedimientos de seguridad razonables para proteger los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios; y,</p>	<p>Incluyan procedimientos claros en caso de que un consumidor financiero y/o beneficiario permita voluntariamente revelar sus datos no públicos.</p>
--	--	---	--	---

> Derechos de los usuarios financieros

Requerir que se establezca y se informe con anticipación la manera en que la entidad controlada procesa y almacena los datos no públicos de los consumidores y/o beneficiarios, considerando que:

- Los consumidores y/o beneficiarios deben estar al tanto de que sus datos no públicos están siendo recopilados, conocer el propósito por el cual se recopilan los datos, quiénes son los destinatarios de los datos, y los detalles del contacto de la entidad controlada que recopila los datos;
- Los clientes tienen derecho a revisar sus datos no públicos para garantizar que los datos erróneos o deficientes se corrijan o se enmienden, como sea posible;
- Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios deberán: recopilarse únicamente con fines específicos y legítimos; procesarse en forma legal; ser siempre certeros, relevantes y, según corresponda, estar actualizados; y,
- Los datos no públicos de los consumidores financieros y/o beneficiarios que sean erróneos o estén incompletos deberán corregirse, completarse, destruirse o limitarse, según corresponda.

> Derechos de los usuarios financieros

Acceder a los productos, servicios y/o prestaciones, en al menos las siguientes condiciones:

Celebrar contratos y aceptar expresamente productos, servicios y/o prestaciones, a través de medios o canales electrónicos y/o físicos;

Tanto los consumidores financieros y/o beneficiarios como las entidades controladas estarán obligados a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los productos y servicios ofrecidos

Las entidades controladas conservarán dichos contratos por un período no menor de diez (10) años en archivos físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales, conforme lo dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero;

Las entidades controladas deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que utilicen para los distintos productos, servicios y/o prestaciones que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos, para conocimiento y consulta del público;

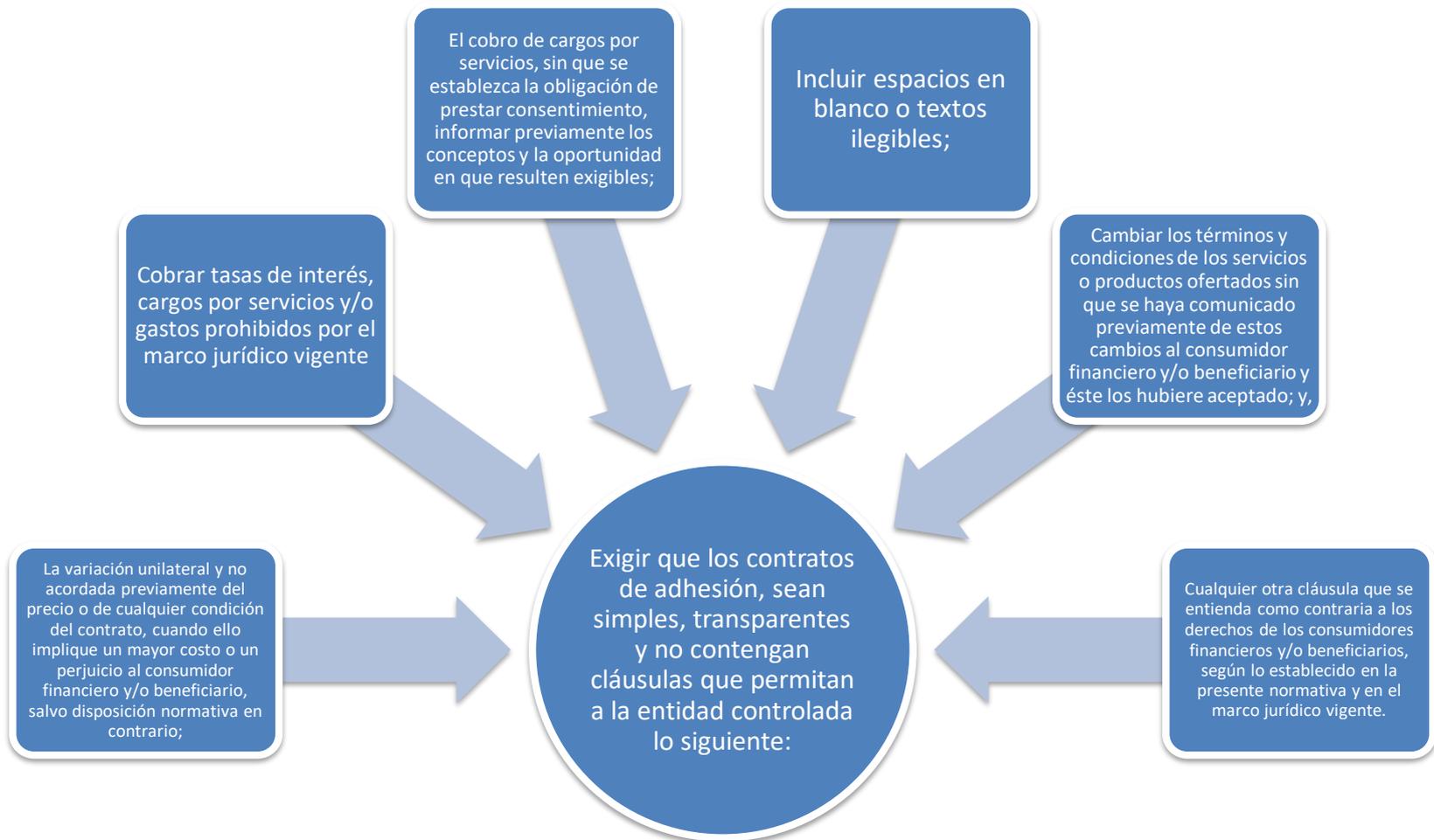
Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, respetando los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad financiera, acorde con las mejores prácticas;

Obtener créditos de las entidades financieras siempre que se cumplan los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables, así como las políticas de la entidad controlada, acorde con las mejores prácticas;

Disponer de los recursos entregados a las entidades controladas de forma oportuna, de acuerdo con las condiciones pactadas, a través de los canales de atención existentes; y,

Disponer de los servicios de banca móvil o electrónica las 24 horas del día y los 365 días del año, cuya continuidad debe ser garantizada por las entidades controladas, a fin de satisfacer sus necesidades y demandas

> Derechos de los usuarios financieros



> Derechos de los usuarios financieros

Recibir productos y servicios financieros con estándares de calidad y seguridad, en al menos las siguientes condiciones:

Obtener oportunamente, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de productos, servicios y/o prestaciones. Además, tendrá derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto;

De forma oportuna, eficaz, eficiente y con buen trato;

Pre cancelar o pre liquidar las obligaciones contraídas y otros servicios derivados de dicha operación, sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna;

Decidir si prefiere la disminución de plazo, o la del valor de la cuota, cuando realiza un abono al capital de una obligación; y,

Acceder sin restricción alguna a sus datos personales que conserve la entidad controlada, con la que mantenga o haya mantenido una relación comercial; y a exigir la rectificación en caso de que la información sea inexacta o errónea, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.

> Derechos de los usuarios financieros

Acceder libremente a su información personal y financiera que reposa en la entidad controlada, la cual debe ser tratada de acuerdo a los siguientes parámetros:

Que se garantice la confidencialidad y la privacidad sobre sus datos como consumidor financiero y/o beneficiario, en los términos que establecen las normas vigentes;

Que sus datos sean recopilados, previa autorización expresa, con la finalidad determinada y prevista en el marco jurídico vigente, para la obtención de su historial crediticio; y,

> Derechos de los usuarios financieros

Exigir que se garantice la preservación de sus depósitos como de los consumidores financieros, evitando fraudes informáticos o no informáticos; y que si las entidades controladas entregaren dinero de los consumidores financieros a través de operaciones fraudulentas, asumirán la responsabilidad pecuniaria. Este derecho comprende:

- I. Que las entidades controladas cumplan las normas de riesgo operativo para proteger los depósitos y medios de pagos (tarjetas de crédito) de los consumidores financieros; y,
- II. Que de existir detrimento patrimonial para los consumidores financieros por hechos fraudulentos, la entidad financiera iniciará investigaciones a profundidad para determinar la responsabilidad interna de esos hechos; que en caso de estar involucrado el personal de la entidad bancaria, se adoptará las medidas y sanciones correspondientes; y, reparará a los depositantes por esos hechos de modo inmediato.



> Derechos de los usuarios financieros

Exigir a las entidades controladas que la prestación de productos, servicios y/o prestaciones a través de canales electrónicos cumplan con su funcionamiento, con base en los parámetros establecidos por este organismo de control;



Rescindir cualquier contrato de productos y servicios financieros dentro de un tiempo razonable posterior a la fecha en que firmó el contrato, o dentro del período en que puede ejercer este derecho. Las entidades controladas deben notificar sobre el derecho de rescisión del cliente en todos los contratos y declaraciones referidas a los productos y servicios financieros;



> Derechos de los usuarios financieros



Recibir protección frente a la suspensión o falla de los productos, servicios y/o prestaciones otorgados por medio de canales físicos y/o electrónicos cuando se vea afectado el consumidor financiero y/o beneficiario;

Exigir protección sobre la falsa promoción y/o métodos comerciales desleales; y,

Exigir que se garantice la privacidad e intimidad personal; y que las entidades financieras acosen comercialmente a los consumidores financieros y/o beneficiarios.

> SIGILO BANCARIO

El sigilo bancario es la confidencialidad de la información que los bancos u otras entidades financieras deben mantener sobre los depósitos y demás instrumentos que los usuarios les den a resguardar.



**El sigilo bancario
debe protegerse**

Podrá darse a conocer la información sometida a sigilo y reserva bancaria en los siguientes casos:

- A través de la Superintendencia de Bancos: los informes requeridos por la Junta Monetaria, el Banco Central del Ecuador, la Superintendencia de Compañías la administración tributaria, los gobiernos y autoridades competentes de países con lo que el Ecuador mantenga convenios para combatir la delincuencia, intercambio de información con autoridades de control bancario y financiero de otros países.
- Directamente, la requerida por: el Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, CONSEP, en el ámbito de su competencia; el tenedor de un cheque girado contra otra cuenta cerrada, la especificación del titular de la cuenta corriente; y, los informes y pruebas requeridos por los Jueces y el Ministerio Público en las causas que estuviesen conociendo, solo podrá solicitarse esta información a través de la Superintendencia de Bancos cuando no exista en el proceso constancia de la o las instituciones financieras que tengan relación con los asuntos sobre los cuales se está juzgando o investigando

banco
del  **austro**



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA